

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นองค์ประมุขตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2475 การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนับเป็นจุดเริ่มต้นของการให้สิทธิเสรีภาพแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารประเทศผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จากนั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองในหลาย ๆ เหตุการณ์ จนกระทั่งมีการปฏิรูปการเมืองให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบอำนาจรัฐเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 อันเป็นกฎหมายสูงสุดในการปกครองประเทศตามหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น การกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองนั้น นับว่าเป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญมากต่อพื้นฐานในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะจะสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เกิดความรัก ความผูกพัน และสร้าง ความสนใจและมีความตระหนักในปัญหาต่าง ๆ อันจะนำไปสู่แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือการที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการปกครองตนเอง ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความรับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้ชัดเจน มีอิสระในการบริหารงาน และงบประมาณ ซึ่งในด้านงบประมาณนั้น ต้องมีเพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่นที่รับผิดชอบ เพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่นตามภาระหน้าที่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 (2540 : 73) ได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 282 อย่างชัดเจนว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ในมาตราอื่น ๆ ยังได้บัญญัติไว้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ และการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้รองรับและสอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากหญ้ามากที่สุด ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับเงินจัดสรรจากส่วนราชการอื่น เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล และแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน ในการบริหารงาน และดำเนินงานตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว ในการบริหารงาน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เหมาะสม และข้อจำกัดของแหล่งรายได้ จึงมีความพยายามทุกวิถีทางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มรายได้ประเภทต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม, 2552 : 45)

องค์การบริหารส่วนตำบลสี่เหล็ที่ตั้งอยู่ที่บ้านสี่เหล็ หมู่ที่ 2 ตำบลสี่เหล็ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีเนื้อที่โดยประมาณ 31.16 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 4,739 คน มีผู้ที่ต้องชำระภาษี จำนวน 1,350 คน จาก 8 หมู่บ้าน สถิติการชำระภาษีที่ผ่านมา 3 ปี คือ ในปี พ.ศ. 2550 - 2552 พบว่า สามารถเก็บภาษีได้ลดลง ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ควรได้รับการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2550 เก็บได้ 33,355 บาท ในปี 2551 เก็บได้ 31,010 บาท และในปี พ.ศ. 2552 เก็บได้ 29,827 บาท (องค์การบริหารส่วนตำบลสี่เหล็, 2553 : 12)

ปรากฏการณ์ดังกล่าว แม้ว่าอัตราการลดลงของการเก็บภาษีจะไม่มากนัก แต่สิ่งที่น่าสังเกตอย่างยิ่งคือ อัตราการลดลงปรากฏอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา 3 ปี ติดต่อกัน และต่อมาในต้นปี พ.ศ. 2553 องค์การบริหารส่วนตำบลสี่เหล็ได้ปรับปรุงการให้บริการใน

การจัดเก็บภาษีเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการชำระภาษี เช่น ปรับปรุงสถานที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง การติดป้ายประชาสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน เป็นต้น และในการปรับปรุงดังกล่าวยังไม่มีการศึกษาว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด และมีอะไรบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข หรือผู้ชำระภาษีมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่ควรนำมาพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้น

ผู้ศึกษาในฐานะหัวหน้าส่วนการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก จึงมีความสนใจที่จะมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงระบบการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็กให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการชำระภาษี อันจะมีผลต่อรายได้ขององค์การที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

## ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษารั้่งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

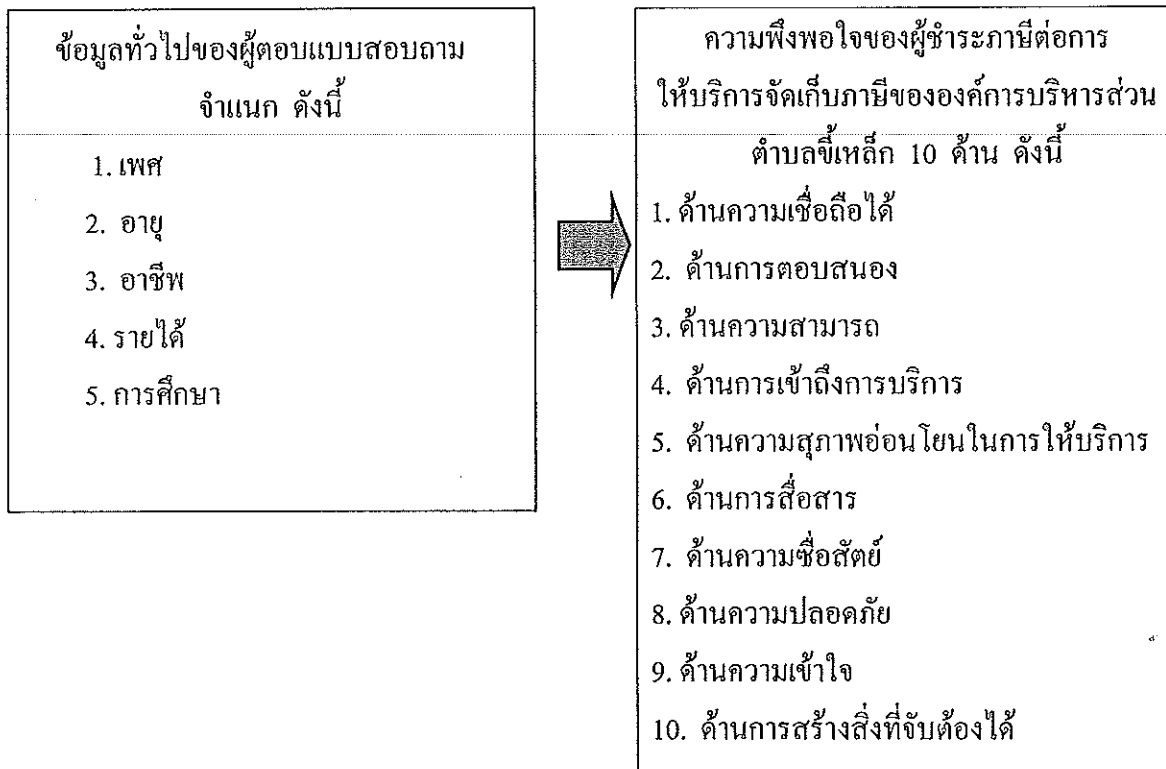
1. ประชากร ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,350 คน (สถิติผู้ชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลี่เหล็ก ปี 2552)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเจ้ซี่และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 40)
3. พื้นที่ ได้แก่ เขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2553
5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
  - 5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษา
  - 5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 10 ด้าน ตามหลักการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของพาราเคอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman and Barry. 1990 : 128 : อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไทยนันท์. 2535 : 14-15) ดังนี้
    - 5.2.1 ด้านความเชื่อถือได้
    - 5.2.2 ด้านการตอบสนอง
    - 5.2.3 ด้านความสามารถ
    - 5.2.4 ด้านการเข้าถึงการบริการ
    - 5.2.5 ด้านความสุภาพอ่อน โยนในการให้บริการ
    - 5.2.6 ด้านการสื่อสาร
    - 5.2.7 ด้านความซื่อสัตย์
    - 5.2.8 ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์
    - 5.2.9 ด้านความเข้าใจ
    - 5.2.10 ด้านการสร้างสิ่งที้จำเป็นต้องได้

## กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนด กรอบแนวคิดในการศึกษา 10 ด้าน ตามหลักการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของพารา เดอร์แมน และเบร์รี ดังแผนภูมิที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการประชาชนผู้ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกที่ชอบ พอใจ สุขใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคลในการศึกษานี้หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ข้าราชการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้ การให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน มีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นประจำ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ประกาศไว้

3.2 ด้านการตอบสนอง หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่ติดตามการให้บริการอย่างเต็มเวลา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาคกัน

3.3 ด้านความสามารถ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาเหมาะสมในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3.4 ด้านการเข้าถึงการบริการ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การรับบริการใช้เวลาเหมาะสมในการรอคอย ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ

3.5 ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาพูดที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดการให้บริการทุกครั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ การให้บริการเข้าใจง่าย

3.6 ด้านการสื่อสาร หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้  
เจ้าหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจทุกครั้งที่บริการ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาดีในการให้บริการ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีป้ายระบุขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

3.7 ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้  
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ตอบแทน

3.8 ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับ  
จากการบริการ ดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการทันสมัย อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอยู่ใน  
สภาพดี อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการเพียงพอ

3.9 ด้านความเข้าใจ หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจากการบริการ ดังนี้  
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจผู้เข้ารับบริการ  
อย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนเหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการทุกคน

3.10 ด้านการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสุขใจ พอใจที่ได้รับจาก  
การบริการ ดังนี้ สถานที่ให้บริการได้รับการตกแต่งเหมาะสม ที่นั่งรอบริการมีเพียงพอ  
ห้องน้ำบริการมีความสะอาด มีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ

4. ภาษี หมายถึง เงินที่รัฐเรียกเก็บจากประชาชนผู้มีรายได้ในเขตองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

5. ผู้ชำระภาษี หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล  
ชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มาติดต่อขอชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วน  
ตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

6. เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก  
อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ปฏิบัติหน้าที่รับชำระภาษีจากผู้ชำระภาษี ณ องค์การ  
บริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำเสนอ เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุง  
การบริการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด  
เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการมากที่สุด